

So können Sie uns helfen!

Im Zuge der Befragung der 181 niedersächsischen Krankenhäuser zum Umgang mit sozialen Medien und Krankenhausbewertungen suchen wir:

Mitarbeitende aus den Bereichen Qualitätsmanagement, Marketing und Kommunikation, Ärzte*innen verschiedener Fachabteilungen sowie Krankenhausleitungen.

Wir führen mit Ihnen Interviews zum Umgang mit sozialen Medien in Ihrer Einrichtung durch.

Auf Grundlage der Interviewergebnisse wird ein Instrument zur Befragung niedersächsischer Kliniken entwickelt.

Uns interessieren Fragen wie:

- Hat Ihre Klinik bereits einen eigenen Social Media Auftritt (z. B. bei Facebook)?
- Reagiert ihre Klinik auf Patientenkritik im Internet (z. B. bei Klinikbewertungen.de)?

So läuft die Befragung ab:

- Bitte kontaktieren Sie die Hochschule Hannover (siehe Rückseite)
- Die Interviews werden im Winter 2019/2020 durchgeführt
- Nach Projektende stellen wir Ihnen die Ergebnisse des Projektes gerne zur Verfügung

HOCHSCHULE
HANNOVER
UNIVERSITY OF
APPLIED SCIENCES
AND ARTS

–
Fakultät III
Medien, Information
und Design

Kontakt

Hochschule Hannover
Fakultät III
Expo Plaza 12, 30539 Hannover

Ansprechpartner

Dr. Christiane Patzelt
Telefon: +49 511 9296-2641
christiane.patzelt@hs-hannover.de

Felix Hopf
Telefon: +49 511 9296-2661
felix.hopf@hs-hannover.de

weitere Infos unter:
www.public-reporting.de



EUROPÄISCHE UNION



PATIENTENZUFRIEDENHEIT IN DEN SOZIALEN MEDIEN (PasoMe)

Handlungsempfehlungen für niedersächsische Kliniken



Kooperationspartner

äkn ärztekammer
niedersachsen

Zentrum für
Qualität und Management
im Gesundheitswesen

QualitätsInitiative
Niedersächsischer Verein zur Förderung der Qualität im Gesundheitswesen e.V.



metropol
region.de
Hannover
Braunschweig
Göttingen
Wolfsburg

FAU
FRIEDRICH-ALEXANDER
UNIVERSITÄT
ERLANGEN-NÜRNBERG
FACHBEREICH WIRTSCHAFTS-
WISSENSCHAFTEN



Hintergrund

Eine stetig fortschreitende Entwicklung im Bereich der Gesundheitsversorgung in Deutschland sind immer besser informierte Patient*innen. Diese werden, insbesondere bei planbaren Behandlungen, zunehmend zu Kunden*innen. Patientenzentrierung und Patientenempowerment sind Begriffe, die diesen Wandel des Arzt-Patientenverhältnisses beschreiben.

Dieser Wandel beeinflusst immer stärker die Nachfrage nach medizinischen Leistungen und die Marktposition medizinischer Leistungserbringer. An dieser Stelle setzt unser Projekt an. Patient*innen nutzen zunehmend das Internet, um nach Ärzt*innen und Krankenhäusern zu suchen, diese zu bewerten und sich über sie auszutauschen.

Während viele Ärzt*innen und Krankenhausmanager*innen die in sozialen Netzwerken geäußerten Stimmen der Patient*innen eher als Gefahr für die Reputation ihres Krankenhauses sehen, möchten wir nicht nur die Risiken betrachten, sondern insbesondere auch die Chancen für die Gesundheitswirtschaft in Niedersachsen systematisch erschließen.

Worum geht es genau?

Soziale Medien und Vergleichsportale sollen erstmalig für die Qualitätsverbesserungen und das Reputationsmarketing niedersächsischer Krankenhäuser systematisch nutzbar gemacht werden. Patientenerfahrungsberichte und Bewertungen in den sozialen Medien und Krankenhausvergleichsportalen werden mit quantitativen und qualitativen Methoden im Sinne eines Social Media Monitoring analysiert.

Ursachen für die Patientenunzufriedenheit werden systematisch erarbeitet und die Bewertungen und Themen in den sozialen Medien und Vergleichsportalen mit Befragungen der Krankenkassen verglichen.

Die Erkenntnisse daraus werden ergänzt durch eine Befragung von Krankenhäusern. Die Ergebnisse werden in einem Expertenworkshop im Sinne eines Innovations-transfers zu Handlungsempfehlungen für niedersächsischer Krankenhäusern weiterentwickelt. Zudem wird eine automatische textminingbasierte Identifikation relevanter Patientenberichte entwickelt.

Was ist das Ziel des Projektes?

Die Chancen und die sich daraus ergebenden Arbeitsziele des Projektes bestehen darin, Patientenberichte über Erfahrungen mit niedersächsischen Kliniken...

- für das Erfassen und Messen der Patientenzufriedenheit zu erschließen,
- für Qualitätsverbesserungen in Krankenhäusern zu verwenden,
- für das Reputationsmarketing von Krankenhäusern nutzbar zu machen.
- Damit leisten wir einen Beitrag zur Stärkung der Wettbewerbsfähigkeit der niedersächsischen Krankenhäuser.
- Die Förderung der Qualitätstransparenz niedersächsischer Medizin soll außerdem zur Entwicklung der Attraktivität des Wirtschaftsstandortes Niedersachsen für Arbeitgeber*innen und Arbeitnehmer*innen beitragen.

Unsere Projektschritte

Identifizieren von Erfahrungsberichten und Bewertungen im Internet



Qualitative und quantitative Analyse der Erfahrungsberichte in den sozialen Medien



Ermitteln des Zusammenhangs von Themen der sozialen Medien und der Weiterempfehlung sowie der Patientenzufriedenheit



Vergleich der Ergebnisse mit Krankenhausbefragungen, z. B. der Techniker Krankenkasse oder der AOK



Befragung niedersächsischer Krankenhäuser zum Umgang mit sozialen Medien und Krankenhausbewertungen



Ableitung von Handlungsfeldern und -optionen für Krankenhäuser im Umgang mit Bewertungsportalen und sozialen Medien



Diskussion der Ergebnisse in einem Expertenworkshop



Entwicklung einer automatischen Identifikation von Patientenkommentaren im Sinne eines Social-Media-Monitorings